

Personnes âgées

# Un trait d'union entre domicile et établissement

Expérimenté par le groupe SOS, le dispositif Seniors Connect + accompagne les personnes âgées vivant à domicile. Au programme : conseils personnalisés, coordination des interventions et dédramatisation de l'entrée en Ehpad.

« Magique », « providentiels » : les mots sont forts, certains penseront qu'ils sont exagérés. C'est pourtant ceux qu'emploie Éric Fendler pour qualifier les services rendus par le dispositif Seniors Connect +. La situation qu'il a traversée l'année passée est dramatiquement banale : ses deux parents perdent brusquement leur

## Fiche technique

- **Création** : mars 2016
- **Bénéficiaires** : plus de 50
- **Tarif** : 35 € TTC par mois (tarif test mis en place en avril 2017)



► Monique, 86 ans, vit actuellement en résidence service. Elle envisage d'entrer en Ehpad et bénéficie de l'aide de la coordinatrice de Seniors Connect +, Maréam El Ghazouani.

autonomie, son père est hospitalisé, ce qui implique l'intervention de professionnels à domicile pour s'occuper de sa mère fragile. Puis, il faut préparer le retour du père à la maison. Ce dernier décède peu de temps après. Se pose ensuite la question de l'entrée en établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (Ehpad) de la mère... « C'était très compliqué pour moi de gérer tout cela, je n'avais ni le temps ni les connaissances. J'avais énormément de choses à régler. J'étais en permanence débordé. Sans l'aide de Seniors Connect +, c'est moi qui aurais terminé à l'hôpital », témoigne ce Messin qui a découvert l'existence du nouveau dispositif *via* le journal local. « J'ai envoyé un mail et on m'a recontacté dès le lendemain. La coordinatrice a fait les recherches pour moi et faisait le lien avec les intervenants à domicile.

Nous avons mené ensemble un plan d'actions. Cela m'a incroyablement soulagé. J'ai beau travailler dans le médico-social (NDLR : dans le champ du handicap), cela faisait bizarre de se retrouver de l'autre côté de la barrière, j'étais vraiment perdu. J'ai trouvé une personne très à l'écoute, ce qui était très rassurant. »

## Un accompagnement à domicile

Accompagner les personnes âgées à domicile en apportant une réponse personnalisée tout en soulageant les aidants : tels sont les objectifs de Seniors Connect +. Le dispositif est actuellement expérimenté par le groupe SOS Seniors au sein de deux de ses Ehpad (à Metz et à Épinal). « La démarche s'inscrit dans le contexte global du vieillissement de la population, avec l'arrivée prochaine des



► De g. à d. : Olivier Soumoy, chef de projet, Christine Obinu, chef d'agence Domidom, Maréam El Ghazouani, coordinatrice de Seniors Connect +, et Aude Lecoanet, directrice de l'Ehpad Les Cèdres à Metz.

*papys boomers*. Le nombre de places en Ehpad étant limité et les listes d'attente s'allongeant, la question du bien-vivre à domicile représente un enjeu fort », explique Olivier Soumoy, chef de projet. À Metz, la coordinatrice Maréam El Ghazouani a son bureau à l'Ehpad des Cèdres. Mais le nom de l'établissement ne figuré pas sur les *flyers*. Un choix délibéré : « Cela effraierait certaines personnes âgées qui ont une image très négative des maisons de retraite et qui penseraient que le but de ce service est de les y faire entrer », précise la jeune femme. Son travail consiste à répondre aux besoins des seniors à domicile, que ce soit pour les démarches administratives, les problématiques liées à la nutrition, à l'adaptation du logement, etc.

## Décoder les informations

« Les seniors se retrouvent parfois démunis face aux difficultés qu'ils rencontrent. Il existe une multitude d'interlocuteurs mais ils ne savent pas vers qui se tourner. Mon rôle est de les aider, de leur apporter une information claire et précise », indique Maréam El Ghazouani. Monique, 86 ans, témoigne : « Veuve, je me suis retrouvée hospitalisée et j'ignorais tout des aides auxquelles je pouvais prétendre. Maréam m'a mise en relation avec l'assistante sociale de l'hôpital pour préparer ma sortie. Une heure après mon retour, il y avait quelqu'un pour m'aider. J'ai su me débrouiller toute ma vie, mais aujourd'hui j'ai besoin de quelqu'un qui me décode les informations. » Lors du premier contact, la coordinatrice de Seniors Connect + rencontre la personne à son domicile ou dans son bureau. Elle aide à identifier précisément ses besoins, l'oriente éventuellement vers des services d'aide à domicile, vérifie qu'elle est satisfaite des pres-

tations effectuées, lui propose aussi de venir à l'Ehpad pour partager un repas ou participer à une animation. Elle garde également le contact régulièrement dans le cadre d'appels de courtoisie. « Je joue le rôle d'intermédiaire professionnel, de trait d'union entre les organismes d'aide à domicile et les seniors ainsi

que leur famille. Je peux aussi intervenir pour soulager les aidants en les informant sur les initiatives qui existent près de chez eux. Je m'appuie sur l'existant. Il m'arrive aussi d'être une sorte d'arbitre pour ramener de la distance et du calme lorsqu'une situation se tend au sein d'une fratrie par exemple, ou quand il y a urgence à mettre en place telle ou telle solution ou à envisager une entrée en Ehpad. »

## Un accompagnement neutre

Cet accompagnement, assure le groupe SOS, se fait en toute neutralité. Aucune convention de partenariat n'est signée avec des prestataires de l'aide à domicile. « J'encourage les seniors à affiner leurs exigences. Je contacte ensuite plusieurs organismes qui me disent s'ils peuvent y répondre favorablement ou non. Je présente alors au senior la liste des prestataires possibles. C'est la personne qui choisit à la fin, nous apportons juste du conseil », garantit la coordinatrice. « Quand une entrée en Ehpad est envisagée, le but n'est pas de vendre des places en Ehpad du groupe SOS, indique pour sa part Olivier Soumoy. Nous travaillons avec l'ensemble des établissements du secteur en fonction des souhaits de la personne, des possibilités, et de l'urgence. » Les organismes d'aide à la personne locaux semblent convaincus du bien-fondé de la démarche : « Ce dispositif place la personne âgée au centre de tout. Face aux problèmes qu'elle rencontre et aux questions qu'elle se pose, elle a besoin d'être cocoonée, estime Christine Obinu, responsable d'une agence Domidom. Les aidants aussi sont parfois à bout, ils ont besoin d'une oreille extérieure et c'est précisément ce qu'apporte ce dispositif. »

## Ce qu'ils en disent

« J'ai besoin de quelqu'un qui me décode les informations. »

Monique

« J'ai trouvé une personne très à l'écoute, ce qui était très rassurant. »

Éric Fendler

Du côté de l'Ehpad, l'arrivée de ce nouveau service a aussi changé la donne : quotidiennement, des seniors vivant à domicile franchissent la porte de l'établissement pour partager un repas, participer à une animation ou se faire coiffer. « Seniors Connect + contribue à casser l'image de mouvoir dont souffrent les Ehpad auprès du grand public. Nous parvenons ainsi à mieux faire connaître l'établissement, à montrer que nous sommes un lieu de vie. Cela permet de dédramatiser l'entrée », souligne la directrice Aude Lecoanet.

Au démarrage, le service était rendu gratuitement. Depuis avril, il est facturé 35 € par mois (avec possibilité de crédit d'impôt) pour les nouveaux inscrits. « Nous pouvons encore changer de tarification si le montant paraît trop élevé pour les seniors et leurs familles. Notre démarche étant innovante, nous sommes en phase test et pouvons affiner l'offre », précise le chef de projet. Des discussions sont en cours avec le département de la Moselle et la ville de Metz, *via* un comité de pilotage, pour trouver le bon modèle économique. ■

Aurélien Vion

## CONTACT

Tél. : 03 87 65 04 54

E-mail : seniorsconnect@groupe-sos.org